

Revista de Administración Pública

INAP

INSTITUTO NACIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, A.C.

Consejo Ciudadano, renovación y respuesta ante la pandemia

Salvador Guerrero Chiprés¹

Resumen: Este artículo tiene como propósito describir la experiencia del servicio de atención que el Consejo Ciudadano para la Seguridad y Justicia de la Ciudad de México brindó a víctimas del delito y a personas que necesitaron contención emocional durante la contingencia sanitaria por COVID-19, en el periodo comprendido de febrero a julio del 2020. Primero, se abordó el impacto que tuvo la crisis sanitaria sobre las poblaciones vulnerables y en el incremento de la probabilidad de riesgo. Posteriormente, se habló de las estrategias desarrolladas para mantener la continuidad de los servicios de apoyo jurídico y psicológico y la implementación de nuevas acciones. Se concluyó que durante las crisis por COVID-19 el trabajo e innovación de las organizaciones civiles, como el Consejo Ciudadano, fue fundamental para la protección de los derechos humanos y el bienestar de la ciudadanía.

Palabras clave: Consejo Ciudadano, COVID-19, población vulnerable, innovación, atención, coordinación.

The Citizen Council, renewal and response to pandemic situation

¹ Doctor en Teoría Política por la Universidad de Essex. Es presidente del Consejo Ciudadano para la Seguridad y Justicia de la Ciudad de México. Ha impulsado causas como la transparencia, la lucha contra la corrupción y el empoderamiento ciudadano en coordinación con organismos de la sociedad civil, empresariales y autoridades.

Summary: This article is intended to describe the attention service experienced that the Citizen Council for Security and Justice provided to the crime victims and to those people who needed emotional support during the health contingency due to COVID-19, during the period of time from February to July 2020.

Firstable, the impact of the health crisis was addressed over the vulnerable populations and the possibility of an increase of risk. Later, was a talk about the strategies performed in order to maintain continuity of the legal and psychological support and the implementation of new actions.

It was concluded that during the crisis for COVID-19, the work and innovation of civil organizations, as well as the Citizen Council were crucial for the protection of the human rights and the welfare of citizens.

Key words: Citizen Council, COVID-19, vulnerable population, innovation, attention, coordination.

Fecha de recepción del artículo: 16-agosto-2020
Fecha de aceptación: 22-septiembre-2020

Introducción

La pandemia de Covid-19 inauguró directrices para el comportamiento en nuestra sociedad, obligando la adaptación de la vida productiva y educativa, a un modelo “en línea”,² por lo que se ha vuelto necesario actualizar y comenzar nuevas estrategias. De frente a una crisis internacional, la atención a las necesidades emergentes y a los programas y políticas para los más vulnerables, es engrane necesario en el mantenimiento de las garantías y derechos fundamentales, tanto a nivel nacional como internacional.³ En este contexto, las organizaciones civiles necesitan mayor actualización para poder brindar una

² Zabalgoitia Herrera, Mauricio. “Géneros, equidad y violencias en tiempos de COVID-19: ¿dónde quedan la educación y la universidad?”, En: H. Casanova Cardiel (Coord.), Educación y pandemia: una visión académica, Ciudad de México, Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación, 2020, pp.174-182. Disponible en: http://132.248.192.241:8080/xmlui/bitstream/handle/IISUE_UNAM/554/ZabalgoitiaM_2020_Generos_equidad_y_violencias.pdf?sequence=1&isAllowed=y

³ Roura, Ana María. “Coronavirus y economía: cómo fue la Gran Depresión con la que comparan el impacto económico de la pandemia”, BBC, 4 de mayo 2020.

atención valiosa para la construcción de una nueva sociedad, que necesita adaptarse a los cambios. Es el caso del Consejo Ciudadano para la Seguridad y Justicia de la Ciudad de México, una organización mixta con presencia empresarial, de activistas, autoridades, periodistas y otros representantes de la sociedad civil. Vincula a la ciudadanía con las autoridades, ofreciendo asesoría y acompañamiento legal y psicológico a víctimas de delitos como violencia familiar y de género, extorsión, fraude, robo, violación y trata de personas, entre otros. Además, se brindan Primeros Auxilios Psicológicos y contención emocional a personas con depresión o que estén en riesgo suicida.

Dicho organismo está integrado por 25 Consejeros Honorarios y respaldado por la actividad permanente de 238 colaboradores. Para cada uno de ellas y ellos, es fundamental brindar un servicio cercano, útil y resolutivo en esta época de cambio social, en donde el fortalecimiento de la salud mental y del tejido social son temas prioritarios. Desde su creación, en enero de 2007, el Consejo Ciudadano se ha destacado por la creación de programas dirigidos a la protección de los derechos de víctimas y de sectores de la población que son susceptibles a situaciones de vulnerabilidad emocional y/o victimal ante incidencias de seguridad y preocupaciones ante la calidad de la justicia; la acción principal es que las personas en situación de riesgo tengan un espacio para la denuncia y la escucha, de manera totalmente gratuita y confidencial.

Sin embargo, en el último año y durante la administración iniciada en diciembre de 2018, a cargo de Salvador Guerrero Chiprés, ha habido un esfuerzo de actualización, inclusión y evolución hacia una mirada más completa e innovadora en favor de la seguridad y el bienestar de la ciudadanía cada día, y durante la pandemia por Covid-19 no ha sido distinto.

Durante la “Nueva normalidad”, definida como la estrategia de Gobiernos locales y federal para lograr un retorno o la continuidad de las actividades laborales seguro, escalonado y responsable⁴, uno de los retos ha

⁴ Secretaría de Salud, “Lineamientos técnicos de seguridad sanitaria”, en *Diario Oficial de la Federación*, Disponible en: <<http://nuevanormalidad.gob.mx/>> (28 de agosto de 2020).

sido la rearticulación de prácticas en materia de atención, de protección a las víctimas, la contribución a la promoción de la cultura cívica, la paz, los derechos humanos, la educación, el empleo, de la mano de la prevención y análisis de la incidencia delictiva: o se adaptan las organizaciones sociales y públicas ante un escenario de completamente nueva incertidumbre o sucumben.

Entre las múltiples definiciones del concepto *innovación* destaca la de Bengt-Åke Lundvall, quien la describe como la implementación de nuevos métodos o la reestructura de modelos anteriores.⁵ La contingencia trajo consigo ventanas de oportunidad para consolidar los programas del Consejo Ciudadano, dirigidos a problemáticas específicas: erradicar la violencia familiar y la trata de personas o prestarle atención especial a la vulnerabilidad de mujeres, niñas, niños, adolescentes y adultos mayores en situación de confinamiento. En dicho proceso, la atención se renovó mediante el tránsito de lo presencial a lo virtual poco antes de que se declarara obligatorio.

A nivel interno, algunos de los retos a los que se les ha hecho frente han sido: el cuidado de la salud de las y los colaboradores, mantener la atención telefónica las 24 horas del día y los 7 días de la semana, continuar el acompañamiento ciudadano y la terapia psicológica, el contacto directo con las víctimas de violencia familiar y de género, la migración del servicio de capacitaciones, talleres a distancia, el apoyo a las autoridades en la difusión de la información sobre la prevención del Covid-19 y en la generación de estrategias para el fortalecimiento de la seguridad.

Precisamente, esta labor ha impulsado la creación y renovación de modelos y estrategias de trabajo a favor de la ciudadanía. Uno de los primeros pasos, en el marco de la contingencia sanitaria, ha sido la evolución del trabajo presencial hacia el modelo a distancia, adoptado por los 89 asesores del Consejo Ciudadano desde el 1 de abril de 2020. A través del software *In Concert*, las llamadas son canalizadas hasta la ubicación de los asesores, quienes han establecido un promedio de 500 contactos diarios con los ciudadanos que buscan asesoría legal o psicológica.

⁵ Lundvall BÅ, *National Systems of Innovation: Towards a Theory of Innovation and Interactive Learning*, Londres, Pinter, 1992.

Estas medidas que el Consejo Ciudadano ha implementado son comparables a dos casos internacionales: China, donde se han promovido políticas de intervención en línea en primeros auxilios psicológicos, y Estados Unidos, cuyo Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades gestionó números telefónicos con un servicio 24/7.⁶

Con respecto a la vinculación con el sector privado, parte fundamental para promover la labor de atención ciudadana y el desarrollo de estrategias sociales, el organismo ha mantenido y reforzado el trabajo con cada uno de las y los Consejeros Honorarios, quienes, en un 70 %, son empresarios y representantes de organismos como, por ejemplo, la Confederación Patronal de la República Mexicana (Coparmex CDMX), la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de la Ciudad de México (Canaco CDMX), la Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y de Alimentos Condimentados (Canirac), la Cámara Nacional de la Industria de la Transformación (Canacintra), y la Asociación Nacional de Farmacias de México A. C. (Anafarmex), además de la muy significativa presencia de las comunidades judía y libanesa.

El objetivo de dichos organismos, en concordancia con los valores del Consejo Ciudadano, ha sido proteger a trabajadores y pequeños empresarios ante las afectaciones en el contexto de la pandemia. La innovación, entendida como evolución, se da en el sector empresarial con estrategias de desarrollo del país donde la ciudadanía es un actor fundamental. Pero además de la labor de atención y vínculo con autoridades y empresarios, en la estrategia de comunicación digital del Consejo Ciudadano, el discurso enfatizó la frecuencia de sus mensajes positivos, para reflejar resolución, solidaridad, ayuda inmediata, necesarios en este contexto de pandemia. Se diversificó con la integración de fotografías y videos más variados para responder a la pluralidad de audiencias ciudadanas, con nuevo material ilustrado (dirigido a niños, niñas y adolescentes), con el objetivo de empatizar y despertar emociones en los usuarios de redes sociales, más allá del fin didáctico o informativo.

⁶ Li Sijia, Yilin Wang, Jia Xue, Nan Zhao, Tingshao Zhu. "The Impact of COVID-19 Epidemic Declaration on Psychological Consequences: A Study on Active Weibo Users", *Int J Environ Res Public Health*. Vol. 17, Núm. 6, 2020, disponible en: <https://doi.org/10.3390/ijerph17062032>.

Los ejemplos referidos son una muestra del campo disponible de renovación e innovación. La pandemia desplegó una serie de retos donde organizaciones y miembros de la sociedad civil, empresarios y autoridades de primer nivel han trabajado estrechamente. La discusión entre distintos actores es larga e implica nuevas interrogantes en el futuro, las cuales empujan a cada uno a la renovación constante que permita fortalecer Estado de Derecho.

Marco Conceptual

El presente trabajo es una investigación cualitativa, no experimental, transversal y descriptiva. Tiene por objetivo analizar de manera retrospectiva el impacto y la relevancia social de las acciones, programas y causas que el Consejo Ciudadano para la Seguridad y Justicia de la Ciudad de México ha implementado en apoyo a la población durante la contingencia sanitaria por COVID-19 en la zona metropolitana y el interior de la República Mexicana.

De acuerdo con Curcio,⁷ “los problemas públicos son aquellas necesidades insatisfechas o valores no alcanzados que afectan a un colectivo y que deben contar con una solución y una intervención factible desde el punto de vista legal, económico, administrativo y político por parte del gobierno”, en ese sentido se aborda la pandemia por COVID-19 como un fenómeno interdependiente que involucra a la sociedad civil, organizaciones civiles y autoridades.

La información recopilada fue correspondiente al periodo del 1 de enero al 15 de agosto de 2020, se utilizaron fuentes primarias, es decir, los propios datos que genera el Consejo Ciudadano por medio de las llamadas recibidas a la Línea de Seguridad o al Chat de Confianza de WhatsApp 55 5533-5533. Además, se consultó información oficial de dependencias de Gobierno local y federal para construir un marco de las implicaciones sociales que la pandemia por COVID-19 ha generado a nivel nacional, enfocando la búsqueda de información hacia las condiciones de riesgo, la atención y asistencia institucional brindada a las poblaciones más vulnerables.

⁷ Curcio Curcio, Pasqualina. “Metodología para la evaluación de políticas públicas de salud”, en: *Politeia*, Vol. 30, Núm. 38, enero-junio, 2007, p. 64, Universidad Central de Venezuela Caracas, Venezuela.

Una vez revisada la literatura, se identificaron temas de relevancia que confirmaron la factibilidad del presente trabajo, ya que en México aún son escasas las investigaciones referentes a la atención de los ciudadanos con perspectiva de género, atención a víctimas de trata de personas, atención a niñas, niños y adolescentes, mujeres, personas mayores y víctimas del delito y sobre la asistencia institucional con enfoque en derechos humanos durante la pandemia por COVID-19.

Para el análisis y descripción de las acciones, programas y causas se utilizó la información obtenida a través del modelo de atención a la población que el Consejo Ciudadano para la Seguridad y Justicia de la Ciudad de México ha implementado durante la contingencia, con la finalidad de ampliar la comprensión de las circunstancias e identificar las necesidades ciudadanas derivadas de las políticas asumidas frente la contingencia sanitaria.

En este trabajo, el enfoque cualitativo permite tener una perspectiva de los cambios sociales originados por la pandemia de COVID-19. También permite mostrar la atención y asistencia institucional que se ha brindado a las poblaciones vulnerables. De esta manera, se puede analizar el impacto social que han tenido las estrategias de innovación a nivel institucional y la implementación de nuevos programas y políticas dirigidos a los segmentos poblacionales antes mencionados.

1. Atención con enfoque sobre los Derechos Humanos y grupos vulnerables

El sustento de los Derechos Humanos, por medio de programas y políticas, es un eje primordial para la respuesta y recuperación plena de las sociedades.⁸ Wang *et al.* (2020) describen el umbral del impacto psicosocial en individuos, en comunidades y también a nivel internacional durante la epidemia; identifican el incremento en síntomas de estrés, ansiedad y depresión, y encuentran que, a mayor nivel de apoyo social y confianza en las instituciones, menores

⁸ Naciones Unidas, “La COVID y los Derechos Humanos: En esto estamos todos juntos”, abril 2020, disponible en: https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/human_rights_and_covid19_spanish.pdf

son los síntomas.⁹ Frente a esta situación, la reingeniería, reestructuración y reorganización de los servicios sociales en el Consejo Ciudadano es de suma importancia para contribuir al desarrollo y la consolidación de una “Nueva normalidad” que permita mitigar los efectos negativos de la crisis sanitaria.

Como elementos de esa reestructura en urgencia, se han realizado diversas acciones para divulgar, concientizar y atender las necesidades de la población rumbo al fortalecimiento de la participación ciudadana. El Consejo lo hizo en correspondencia con reflexiones actualizadas en la crisis. De acuerdo con Susana Cruickshank, por ejemplo, “no hay ciudadanía que se obtenga de manera gratuita, la calidad ciudadana comienza a construirse cuando la persona siente la necesidad de informarse y exigir estar convenientemente informada de lo que ocurre fuera de su casa, en consecuencia, la ciudadanía se ejerce cuando la persona se otorga a sí misma, y en toda conciencia, el derecho a exigir lo que le corresponde”.¹⁰

La protección de los derechos sólo ha sido posible con la innovación de estrategias efectivas que permitan acceso y empoderamiento de los ciudadanos. Por medio de todas las acciones, programas y causas, el Consejo Ciudadano busca contribuir al bienestar de las personas por medio del cuidado de su salud mental y al conocimiento de sus derechos. Gracias a ello, el Centro de Contacto con el que cuenta el Consejo Ciudadano se ha posicionado como uno de los mejores *call centers* cívicos de nuestro continente, recibiendo un total de 147 mil 329 atenciones jurídicas y psicológicas, de todos los programas, en el periodo comprendido del 28 de febrero al 30 de julio de 2020; es decir, 715 en promedio al día.

⁹ Wang, Cuiyan, Riyu Pan, Xiaoyang Wan, Yilin Tan, Linkang Xu, Cyrus S Ho, Roger C Ho, “Immediate psychological responses and associated factors during the initial stage of the 2019 coronavirus disease (COVID19) epidemic among the general population in China”, *Int J Environ Res Public Health*, Vol. 17, Núm 5, 2020, disponible en: [doi:10.3390/ijerph17051729](https://doi.org/10.3390/ijerph17051729).

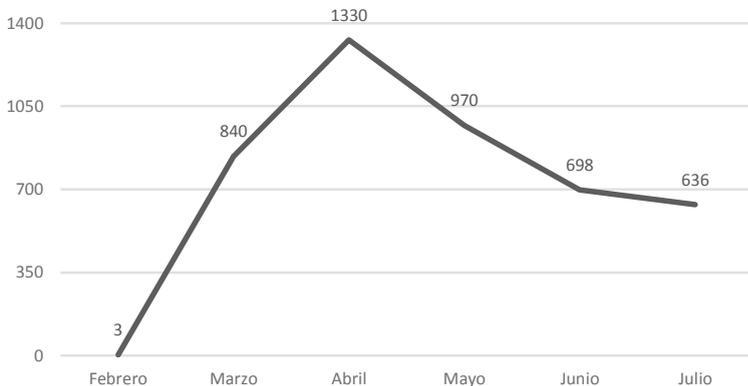
¹⁰ Terán, Paola, “Resonancias: Blog del Instituto de Investigaciones Sociales de la UNAM”, recuperado el 28 de julio del 2020 en: <https://www.iis.unam.mx/blog/wp-content/uploads/2018/10/cabildeo-sept.pdf>

Llamadas recibidas por mes



Específicamente, en cuanto a salud mental y como parte de nuestro programa “Di sí a la vida”, entre febrero y julio de 2020, se recibieron 4 mil 477 llamadas a la Línea de Seguridad y Chat de Confianza 55 5533-5533 del organismo en busca de contención emocional (en abril hubo un repunte de mil 330 llamadas). Los principales temas son: 32% ansiedad, 14% por miedo de contagio y 10% por preocupación debido a la pandemia.

Número de atenciones de contención emocional



En el caso de las personas que perdieron a seres queridos debido a la Covid-19, la asociación formó una alianza con el grupo funerario J. García López, con el fin de brindar contención emocional a los deudos vía telefónica, por WhatsApp. Se ofreció, además, la asesoría jurídica en caso de requerirla.

La finalidad ha sido, brindar un servicio cercano y sensible y un acompañamiento en el proceso duelo. Adicionalmente, como parte de la renovación frente al contexto por Covid-19, el Consejo Ciudadano fortaleció el servicio de sesiones de terapia por llamada y videoterapia, además de fortalecer la atención psicológica presencial con sana distancia en su sede ubicada en Luis Hidalgo Monroy #100, Iztapalapa. Había alrededor de 80 profesionales de la psicología en el *staff* del Consejo Ciudadano a fines de 2019 y en marzo de 2020 ya sumaban 102.

Ahora bien, en el contexto de la contingencia sanitaria, la Directora Ejecutiva de la Oficina de las Naciones, Unidad Contra la Droga y el Delito (UNODC), Ghada Waly, afirma que “los países necesitan mantener los albergues y las líneas telefónicas de auxilio abiertas, asegurar el acceso a la justicia y prevenir que las personas en situación de vulnerabilidad caigan en manos del crimen organizado”.¹¹ Además del cuidado de la salud mental, en el Consejo Ciudadano se definió como prioridad la protección de los derechos de quienes más podrían verse afectados en el ámbito laboral y económico.

En el área de Atención Jurídica, que cuenta con más de 81 abogadas y abogados, se brinda orientación a la ciudadanía para que pueda iniciar el proceso de su denuncia por vía digital o presencial en delitos como fraude, discriminación, violencia familiar, robo simple, robo de vehículo y sustracción de menores, y se cuenta con un sistema de referencia y contrarreferencia con la Policía de Investigación de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México para poder compartir información con inteligencia ciudadana, generada a partir de los reportes de la ciudadanía.

¹¹ Oficina de las Naciones Unidad Contra la Droga y el Delito, “COVID-19: la UNODC advierte sobre el aumento de los riesgos para las víctimas de trata de personas”, Viena, 6 de mayo 2020, disponible en: https://www.unodc.org/mexicoandcentralamerica/es/webstories/2020_05_Aumento-Riesgos_Trata_COVID19.html



USO DE REDES SOCIALES PARA APOYO PSICOLÓGICO
Solicitamos el cuidado de la salud mental de los integrantes de la casa a través de sus Facebook Live de las Madres del Consejo Ciudadano. Grupos: "Incesto familiar" con cápsulas que ejercen la ciencia y el cuidado emocional.

AMPLIAMOS CANALES DE PREVENCIÓN DEL DELITO
Mediante Facebook Live orientamos a la ciudadanía sobre prevención de delitos como fraude, extorsión, Sextorsión, Robo de identidad y resolvimos dudas sobre el matrimonio, divorcio y otros temas jurídicos.

DR SI Vida
Nuestro Video de Seguridad y Cuidado Contingencia al 5533-5533 Se encuentra en los recursos interacciones de Netflix Facebook WhatsApp Instagram CONADIC

DENUNCIA DIGITAL
Los acompañamientos no solo se dieron de manera presencial, sino que se apoyó a los ciudadanos a iniciar su carpeta de investigación a través de la denuncia digital en los delitos de FRAUDE, Violencia familiar, robo, secuestro

El organismo trabajó de manera conjunta con la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) para atender los reportes de establecimientos comerciales donde se aumenten precios de la canasta básica de manera injustificada; con la Secretaría de Desarrollo Económico de la Ciudad de México, para mantener un diálogo abierto sobre estrategias de recuperación del empleo, y con la Secretaría de Trabajo local para brindar orientación sobre los derechos laborales de trabajadoras del hogar, quienes no habían recibido salarios o fueron despedidas de forma injustificada en esta contingencia.

No menos importante fue brindar apoyo a los operadores de los cuerpos de emergencia y seguridad en la Ciudad de México, como rescatistas, paramédicos, policías y personal de Servicios Periciales de la Fiscalía General de Justicia capitalina. En total se realizó un donativo de más de 75 mil insumos sanitarios como guantes desechables, caretas de acrílico, termómetros infrarrojos, trajes Tyvek y gel antibacterial. El Consejo Ciudadano busca, en su lógica de colaboración, respaldar a los elementos de la policía, entre los servidores públicos más vulnerables de la coyuntura.

La motivación de estas acciones es contribuir al apoyo de quienes más lo necesitan por medio del fortalecimiento del cuidado emocional, la protección de derechos al trabajo, la protección y la salud, no sólo de quienes permanecieron en confinamiento en esta contingencia, sino también de quienes continuaron sus actividades diarias.

2. Innovación y responsabilidad social

Estamos enfrentando el cambio económico, político y social más importante de las últimas tres décadas, por lo menos. El uso de las tecnologías de la información ha sido fundamental para tratar de solventar el incremento de la demanda de servicios de salud, educación y comercio. Las medidas sanitarias adoptadas por los gobiernos han representado retos para que las organizaciones y empresas mantengan sus servicios.

Durante la crisis sanitaria, en el Consejo Ciudadano para la Seguridad y Justicia de la Ciudad de México también se han atendido reportes referentes a extorsión, robo, trata de personas, violencia familiar y de género, entre otros. Mantener en operación la Línea de Seguridad y el Chat de Confianza las 24 horas del día y los siete días de la semana, para seguir ofreciendo servicios de asesoría y acompañamiento legal y psicológico a víctimas de los delitos, requirió de la reorganización de 238 colaboradores.

La reestructuración de los servicios del Consejo Ciudadano fue realizada en dos fases. La primera implicó la creación de un Centro de Contacto Emergente con la finalidad de cuidar de la salud de los colaboradores y mantener la sana distancia. En la segunda fase fue necesaria la adaptación de los sistemas y equipos de cómputo para el trabajo en casa, además de la capacitación para garantizar la calidad del servicio de los colaboradores. El Consejo Ciudadano fue uno de los primeros centros en implementar el trabajo remoto e identificar las necesidades emergentes de la población más vulnerable. También se renovaron los convenios y las alianzas del Consejo Ciudadano con el objetivo de cuidar la salud mental.

Es el caso de la alianza fortalecida con la red social Facebook. Se trabajó de manera conjunta para que las y los usuarios de esta red social, que sintieran algún malestar emocional, pudieran acceder al servicio de orientación psicológica, de manera directa. Nuestra Línea de Seguridad y Chat de Confianza, 55 5533 5533, fueron colocados en el Centro de Información Covid, específicamente en el apartado denominado: “¿Cómo afrontar el confinamiento en casa?”. Así, durante la contingencia, una red de apoyo de calidad puede hacer la diferencia para aquellas personas que experimentan emociones negativas, preocupación, soledad,

miedo o pensamientos suicidas, disponible a nivel regional en Latinoamérica.

Un servicio similar se ofrece en las redes sociales Instagram y el WhatsApp, donde se cuenta con un directorio de recursos internacionales para la prevención del suicidio, en el que también se encuentran la Línea de Seguridad y el Chat de Confianza del Consejo Ciudadano, que funcionan 24/7 y siempre con la empatía del contacto humano, pues no hay *bots*.

Además, como una manera de acercarse a los consumidores de plataforma de video vía *streaming*, el organismo formó una alianza con Netflix con el objetivo de promover el apoyo emocional o jurídico, en las series de contenidos multitemáticos, como prevención de extorsión, fraude, trata de personas y suicidio.

Mientras que, para la resolución de dudas sobre el acceso a derechos de grupos vulnerables durante la pandemia, ha sido necesaria la implementación de nuevas herramientas y estrategias enfocadas a las problemáticas emergentes. Es por ello que el equipo de abogadas, abogados, psicólogas y psicólogos de la organización participaron en transmisiones en vivo en Facebook donde se desarrollaron temas sobre salud mental, derechos laborales, prevención de delitos como extorsión y fraude, entre otros, las cuales alcanzaron hasta a 3 mil 500 personas por transmisión.

Se acercaron, además, capacitaciones sobre manejo emocional y prevención de la violencia a mil 373 integrantes de empresas como Zurich Seguros, de instituciones como los Puntos de Innovación, Libertad, Arte, Educación y Saberes (PILARES), la Comisión Nacional contra las Adicciones (Conadic), la Asociación de Hoteles de la Ciudad de México y organizaciones vecinales. También la Secretaría de Salud del gobierno federal añadió la línea de apoyo emocional del Consejo Ciudadano a su caja de herramientas de respaldo social.

Para ampliar la oferta de formación y educación continua en pro de encontrar estrategias para los retos que se presentarán durante la “Nueva normalidad”, se realizó un diplomado virtual en coordinación con la Universidad Iberoamericana llamado “Seguridad con justicia y gobernabilidad”, dividido en cinco módulos con ponentes

de alto nivel que representan a asociaciones civiles, dependencias de gobierno o que son actores fundamentales en la investigación e innovación. Ahí se respalda un modelo de seguridad compartida entre ciudadanos en general, empresarios y autoridades en particular.

Se añadieron también capacitaciones en Derecho Procesal para el personal jurídico del Consejo Ciudadano, impartido por el jurista Virgilio Tanús en cinco módulos, con el fin de contribuir a su formación como asesores jurídicos, para apoyar a las víctimas en la búsqueda de justicia.

 <p>CONTENCIÓN EMOCIONAL</p> <p>Preocupados por la Salud Mental de las personas un grupo de ICJ psicólogas y psicólogos mantiene el servicio de apoyo emocional 24/7 para transmitir la serenidad.</p>	 <p>Implementa más videoconferencias</p> <p>Durante la contingencia, continuamos, a través de las videoconferencias, los procesos de terapia breve, en los distintos casos. Además, reforzamos el apoyo psicológico por diseño.</p>	 <p>CAMPAÑA NO ESTÁS SOLA</p> <p>Ante el incremento de reportes de violencia familiar y de género se implementó una campaña para motivar a las mujeres a denunciar. Se trabajó de manera coordinada con las mujeres y la Fiscalía General de Justicia de la CDMX.</p>	 <p>Capacitación a distancia</p> <p>Acercamos la capacitación en temas de derecho laboral, prevención de extorsiones, prevención de violencia familiar, Trata de Personas y contención emocional a todas las personas, mediante las salidas virtuales y las sesiones de IF LIVE.</p>
--	---	---	---

La tecnología fue utilizada como una excelente aliada para mantenerse en cercanía y sintonía con la población que requiere los servicios de atención, asesoría y orientación de la organización civil; pero para ello, se requirió también de una visión renovadora y resolutiva frente a la limitante del distanciamiento social, adoptada por el Gobierno de México, necesaria en esta contingencia.

3. Atención a niñas, niños y adolescentes

El abordaje de las necesidades de las niñas, niños y adolescentes durante la pandemia debe ser un imperativo de las políticas públicas para evitar la desestimación de los efectos psicosociales sobre este sector, ya que de acuerdo con Martínez Sierra “permanece la concepción de que son sujetos de cuidado y atención de los adultos, limitándose así la titularidad de los derechos interdependientes que

están presentes en la Convención sobre los Derechos del Niño, desde 1989”.¹²

Durante la etapa de resguardo en casa, las campañas preventivas difundidas en los medios de comunicación están dirigidas en gran parte al sector de los adultos, mientras que niñas, niños y adolescentes se han encontrado con una falta de información que no les permite subsanar sus dudas y necesidades emocionales derivadas del resguardo en casa y la falta de actividades lúdicas.

En función de las acciones que el Consejo Ciudadano realiza de forma continua para la creación de un ambiente favorable y la promoción del sano desarrollo de niñas, niños y adolescentes durante la contingencia, se han implementado nuevas intervenciones en redes sociales para poder enseñar a los menores a identificar sus emociones, regularlas y expresarlas de manera más sana.¹³

“Las acciones implementadas han sido fragmentadas por considerarlos un grupo poco vulnerable diseñándose cápsulas educativas o recomendaciones con materiales informativos que son de autoría principalmente de organizaciones no gubernamentales”.¹⁴

Frente a un ambiente de retos, el Consejo Ciudadano ha usado las tecnologías de comunicación para tener una mayor cobertura de las necesidades de los infantes en México; de esta manera, se creó el programa “Verano Divertido”, con transmisiones en vivo de contenido cultural cívico y cápsulas dirigidas a las niñas y niños relacionadas con la ciencia, arte, el manejo de las emociones y el uso adecuado de las redes sociales para evitar ser víctimas de algún delito.

A través de redes sociales como Facebook, YouTube y Twitter se dieron consejos para una convivencia positiva, prácticas de autocuidado y control de las emociones.

¹² Martínez Sierra, Pedro Daniel, “Aproximación a las implicaciones sociales de la pandemia del COVID-19 en niñas, niños y adolescentes: el caso de México”, *Sociedad e Infancias*, Vol. 4, 2020, pp. 255-258. Disponible en: <https://doi.org/10.5209/soci.6954>

¹³ Méndez, Daniela, “Celebra Consejo Ciudadano Día del Niño con obra virtual”, *Diario ContraRéplica*, 30 de abril 2020. Disponible en: <https://www.contrareplica.mx/nota-Celebra-Consejo-Ciudadano-Dia-del-Nino-con-obra-virtual202030424>.

¹⁴ *Ibidem*

En total, se han realizado 12 transmisiones en vivo con más de 5 mil personas conectadas y una veintena de cápsulas, que benefician a miles de familias no sólo de las 32 entidades del país, sino incluso de países como Ecuador o Colombia y dan oportunidad de esparcimiento a pequeños que también resienten los efectos de quedarse en casa, lejos de sus amigos y de los juegos que tanto disfrutaban en el exterior. Se añadieron además campañas en redes sociales con imágenes de cuentos, películas e historias infantiles populares, así como infografías con el tema de videojuegos, con el fin de atraer la atención de las niñas, niños, adolescentes y sus tutores, profesores y sociedad en general.

El mensaje primordial es fomentar la convivencia positiva en las familias, las comunidades vecinales y estudiantiles, en donde conviven adultos y menores de edad a favor de la salud mental, la cultura cívica y la prevención del delito.

4. Atención a víctimas de Trata de Personas y respuestas interinstitucionales

El panorama de las víctimas de cualquiera de los 11 tipos de trata requiere de respuestas coordinadas y políticas precisas. En el Consejo Ciudadano para la Seguridad y Justicia de la Ciudad de México, que opera la Línea Nacional contra la Trata de Personas 800 5533 000, se llevan a cabo alianzas de alto impacto y se implementan modelos de atención y seguimiento para las víctimas de trata con autoridades estatales y federales.

La estrategia de frente a algunos fenómenos en la pandemia se ha dado gracias a convenios con otras instancias para la prevención y combate de este delito. Un ejemplo de estas alianzas es la que se hizo con la Unidad de Inteligencia Financiera (UIF) de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, encabezada por Santiago Nieto, para identificar redes de lavado de dinero relacionadas con la Trata de Personas.

Durante la actual contingencia, se ha fortalecido la colaboración interinstitucional para la denuncia del delito. A finales de julio, participamos en la cumbre trinacional de líneas antitrata con Polaris Project de Estados Unidos de América y el Canadian Centre to End Human Trafficking para ofrecer apoyo contra la explotación sexual y laboral,

con especial énfasis en lo que sucede en Norteamérica. Hemos encontrado que el 85 % de las víctimas de trata en Estados Unidos son originarias o han pasado por México en su tránsito hacia la esclavitud moderna. El alcance de nuestra colaboración queda claro en esa cifra.

Por medio de seminarios virtuales se reforzó también la relación con organizaciones nacionales e internacionales aliadas como Truckers Against Human Trafficking, la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el delito, A21, la Red Nacional de Jornaleras y Jornaleros, Fin de la Esclavitud, entre otros, para difundir información de prevención atención y combate a este delito. Se incluyó también la Línea Nacional Contra la Trata 800 5533 000 en campañas elaboradas en conjunto con instancias del Gobierno de la Ciudad de México y la Comisión Intersecretarial contra la Trata de Personas presidida por la Secretaría de Gobernación del país.

Se hizo énfasis en medios de posible enganche de la trata de personas, como las ofertas virtuales de trabajo falsas y el enamoramiento por redes sociales o plataformas virtuales; esto sin perder de vista los métodos de captación tradicionales a población vulnerable como las y los jornaleros, personas migrantes, mujeres, niñas, niños, entre otros.

5. Atención a las violencias con perspectiva de género

Quedarse en casa no es opción viable para millones de mujeres, quienes tras las medidas sanitarias adoptadas por los gobiernos han obligado a muchas mujeres a estar en confinamiento en casa con sus agresores, alejadas de sus redes de apoyo. Lo que las pone en situaciones de vulnerabilidad física y psicológica e incrementa el riesgo de violencia contra ellas.¹⁵

De acuerdo al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP), en marzo de 2020 se registraron 26,171 llamadas al 911 por violencia contra

¹⁵ Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, "States must combat domestic violence in the context of COVID-19 lockdowns", Suiza, 27 de marzo 2020, disponible en: <https://www.ohchr.org/EN/NewsEvents/Pages/DisplayNews.aspx?NewsID=25749&LangID=E>

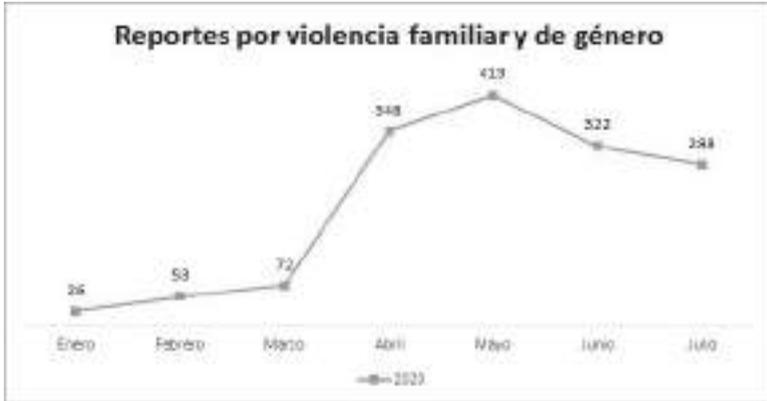
la mujer, lo cual representó un incremento del 60.67% respecto al año anterior (2019).¹⁶

Además, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) ya advirtieron que las crisis emocionales son un punto vulnerable de necesaria atención durante la pandemia. En este sentido, el Consejo Ciudadano implementó el contacto remoto con videoterapias y la recopilación de material audiovisual para agilizar procesos legales de mujeres víctimas de violencia doméstica, como parte de la estrategia “No estás sola”, en alianza con la Secretaría de las Mujeres, encabezada por Ingrid Gómez; también es importante enlistar la asesoría en denuncias digitales que ha sido posible gracias a la primera Fiscal de la Ciudad de México, Ernestina Godoy.

Desde el arranque de la campaña, han sido atendidas mil 522 mujeres que reportaron algún tipo de violencia familiar durante el confinamiento, además de que se brindó atención psicológica y/o jurídica.¹⁷ Acciones que promueven los derechos de las mujeres víctimas y facilitan la denuncia durante el confinamiento.

¹⁶ Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, “Información sobre violencia contra las mujeres”, Centro Nacional de Información, 30 de abril del 2020, disponible en: <https://drive.google.com/file/d/1yVfgnItDgQC88zr2fnHW41E8MwmzuPi0/view>

¹⁷ Consejo Ciudadano para la Seguridad y Justicia de la Ciudad de México, “Ante COVID-19”, 4 de agosto 2020.



A través de la “Línea Mujer y Familia”, que el Consejo Ciudadano administra, es posible compartir videos, fotografías, grabaciones y texto en situaciones de violencia inminente, así como contar con asesoría y acompañamiento para la denuncia. El 70% de los reportes recibidos fueron canalizados a diferentes instancias (Centro de Justicia para las Mujeres, Dependencias del Estado de México, 911, Dependencias de la Fiscalía General de Justicia de la CDMX, DIF, Secretaría de las Mujeres, entre otras); mientras que el 30% restante fue atendido en el Consejo Ciudadano.

6. Conclusiones

Ante la pandemia surgen diversas interrogantes: ¿Quién puede ser invulnerable a los efectos provocados por el confinamiento?, ¿qué nos depara el futuro como comunidad?, ¿cómo será nuestra nueva normalidad?

Pocas personas han escapado de la ola expansiva de la triple crisis (sanitaria, económica y psicológica). Todos los sectores de la sociedad se han visto afectados y han surgido nuevas necesidades, pero también oportunidades de resignificar lo individual y lo colectivo.

Ante el riesgo de contagio, y, con el fin de acatar las recomendaciones gubernamentales, se han transformado los servicios esenciales para la salud, educación y seguridad de los ciudadanos. De esta manera, el uso de las tecnologías de la comunicación se ha vuelto imprescindible.

Queda el horizonte de la brecha digital para observar y trabajar los siguientes meses.

En el escenario actual, el trabajo de las organizaciones no gubernamentales promotoras de la protección de los derechos y el bienestar de la ciudadanía, como el Consejo Ciudadano, resulta esencial para el desarrollo de la resiliencia social y la promoción de condiciones de vida digna, sobre todo las de poblaciones vulnerables.

Según Ponce de León, “conceptos como solidaridad, equidad, derechos, compromiso, protección y asistencia, han alcanzado su protagonismo a través de las millones de personas que han perdido a sus seres queridos, sus trabajos, sus casas o sus medios de subsistencia”.¹⁸ En una coyuntura como la que vivimos, es de suma importancia resaltar estos valores, comprenderlos e interiorizarlos en nuestra vida cotidiana. Será necesario cambiar algunas de nuestras formas de pensar y comportamientos, para así poder alcanzar un bienestar como comunidad.

Ante las medidas sanitarias adoptadas por los gobiernos, se ha vuelto necesario implementar nuevas medidas en los centros laborales; cuando las condiciones lo permiten, ha surgido el trabajo desde casa para cuidar la salud de los empleados y colaboradores, sin dejar de lado la calidad y el profesionalismo.

Con el apoyo del concepto biológico de “adaptación”¹⁹ se puede resaltar el trabajo del Consejo Ciudadano, que sigue desarrollando e innovando frente a los cambios y expectativas de la sociedad ante la incertidumbre de este tiempo cambiante, valiéndose de alianzas y tecnologías de la comunicación para aclarar dudas, divulgar y orientar sobre servicios disponibles y contener a las víctimas del delito.

La garantía es que las necesidades de la sociedad civil y, en particular, de los grupos vulnerables sean atendidas al ritmo de los retos del futuro.

¹⁸ Ponce de León Romero, Laura, “Reflexiones sobre la COVID 19 y población vulnerable: ¿Estado de Bienestar o Neoliberalismo?”, *Ehquidad International Welfare Policies and Social Work*, Núm. 14, julio 2020, disponible en: <https://doi.org/10.15257/ehquidad.2020.0010>

¹⁹ Se refiere al proceso en el cual los seres vivos desarrollan capacidades para sobrevivir en un entorno diferente, variando sus estrategias frente a diversos cambios en el ambiente.

Los retos son inmensos en la promoción de una cultura cívica para la seguridad y la justicia. El compromiso de ser articuladores y puente con la autoridad es total y responde, también, a la guía de una Ciudad Innovadora y de Derechos, gobernada desde la sensibilidad social y la vigilante disciplina de la Jefa de Gobierno, Claudia Sheinbaum.

Fuentes de consulta

Li S, Yilin W, Jia X, Nan Z, Tingshao Z. “The Impact of COVID-19 Epidemic Declaration on Psychological Consequences: A Study on Active Weibo Users”, *Int J Environ Res Public Health*. Vol. 17, Núm. 6, 2020, disponible en: <https://doi.org/10.3390/ijerph17062032>.

Lundvall B. *National Systems of Innovation: Towards a Theory of Innovation and Interactive Learning*, Londres, Pinter, 1992.

Martínez Sierra P D. “Aproximación a las implicaciones sociales de la pandemia del COVID-19 en niñas, niños y adolescentes: el caso de México”, *Sociedad e Infancias*, Vol. 4, 2020, 255-258 pp. Disponible en: <https://doi.org/10.5209/soci.69541>> (24 mayo de 2020).

Méndez D. “Celebra Consejo Ciudadano Día del Niño con obra virtual”, Diario Contra Replica, 30 de abril 2020. Disponible en: <https://www.contrareplica.mx/nota-Celebra-Consejo-Ciudadano-Dia-del-Nino-con-obra-virtual202030424>.

Naciones Unidas. “La COVID y los Derechos Humanos: En esto estamos todos juntos”, disponible en: https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/human_rights_and_covid19_spanish.pdf> (10 de abril 2020).

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, “States must combat domestic violence in the context of COVID-19 lockdowns”, Suiza, 27 de marzo 2020, disponible en: <https://www.ohchr.org/EN/NewsEvents/Pages/DisplayNews.aspx?NewsID=25749&LangID=E>

Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito. “COVID-19: la UNODC advierte sobre el aumento de los riesgos para las víctimas de trata de personas”, Viena, 6 de mayo 2020, disponible en: https://www.unodc.org/mexicoandcentralamerica/es/webstories/2020_05_AumentoRiegos_Trata_COVID19

Ponce de León Romero, L. “Reflexiones sobre la COVID 19 y población vulnerable: ¿Estado de Bienestar o Neoliberalismo?”, *Ehquidad International Welfare Policies and Social Work*, Núm 14, julio 2020, disponible en: <https://doi.org/10.15257/ehquidad.2020.0010>

Roura A M. “Coronavirus y economía: cómo fue la Gran Depresión con la que comparan el impacto económico de la pandemia”, BBC, (4 de mayo 2020).

Secretaría de Salud, “Lineamientos técnicos de seguridad sanitaria”, en *Diario Oficial de la Federación*, Disponible en: <http://nuevanormalidad.gob.mx/> (28 de agosto de 2020).

Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, “Información sobre violencia contra las mujeres”, Centro Nacional de Información, 30 de abril del 2020, disponible en: <https://drive.google.com/file/d/1yVfgnItDgQC88zr2fnHW41E8MwmzuPi0/view> (14 de agosto de 2020).

Terán P. “Resonancias: Blog del Instituto de Investigaciones Sociales de la UNAM”, recuperado el 28 de julio del 2020 en: <https://www.iis.unam.mx/blog/wp-content/uploads/2018/10/cabildeo-sept.pdf>

Wang C, Riyu P, Xiaoyang W, Yilin T, Linkang X, Cyrus S H, Roger C H. “Immediate psychological responses and associated factors during the initial stage of the 2019 coronavirus disease (COVID19) epidemic among the general population in China”, *Int J Environ Res Public Health*, Vol. 17, Núm 5, 2020, disponible en: doi:10.3390/ijerph17051729.

Zabalgoitia Herrera M. “Géneros, equidad y violencias en tiempos de COVID-19: ¿dónde quedan la educación y la universidad?”, En H. Casanova Cardiel (Coord.), *Educación y pandemia: una visión académica*, Ciudad de México, Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación, 2020, pp.174-182. Disponible en: <http://132.248.192.241:8080/xmlui/bitstream/handle/IISUE_UNAM/554/ZabalgoitiaM_2020_Generos_equidad_y_violencias.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (10 de agosto de 2020).